

عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان

روح... تولایی*

چکیده:

تحقیق حاضر با هدف شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی انسان‌ها به عنوان کارمند در سازمان‌ها انجام شده است. این مقاله از نوع تحقیقات توسعه بوده‌ای و روش انجام آن پیمایشی و روش گردآوری اطلاعات مطالعات کتابخانه‌ای می‌باشد. هم‌چنین ابزار گردآوری اطلاعات فیش برداری بوده است.

به طور کلی اخلاقیات در سازمان‌ها به عنوان سیستمی از ارزش‌ها، بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بدهای سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود. به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد. ممکن است هم‌مین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بُعد فردی از آن‌ها سر بزنند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارایی و اثر بخشی سازمان تاثیر بگذارد. از طرفی اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد.

لذا در تحقیق حاضر به منظور شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارمندان پس از بیان مسأله و ادبیات نظری تحقیق؛ ضرورت و اهمیت اخلاق از دیدگاه اسلامی تشریح شده و سپس با بررسی و جمع بندی مدل‌های مختلف در زمینه رفتار اخلاقی در سازمان؛ یک مدل جامع و مفهومی با سه سطح بیرونی سازمان؛ داخلی سازمان و فردی ارائه شده و در ادامه اجزای آن تشریح شده است.

کلید واژه‌ها:

رفتار اخلاقی، اخلاق اداری، اخلاق، سلامت اداری.

* دانشجوی کارشناسی ارشد معارف اسلامی و مدیریت صنعتی دانشگاه امام صادق (ع) و کارشناس پژوهشکده مدیریت و منابع انسانی موسسه مطالعات بین‌المللی انرژی؛ tavallaee@iies.net

مقدمه

اخلاق را مجموعه‌ای از صفات روحی و باطنی انسان تعریف کرده‌اند که به صورت اعمال و رفتاری که از خلیات درونی انسان ناشی می‌شود، بروز ظاهری پیدا می‌کند و بدین سبب گفته می‌شود که اخلاق را از راه آثارش می‌توان تعریف کرد. استمرار یک نوع رفتار خاص، دلیل بر آن است که این رفتار یک ریشه درونی و باطنی در عمق جان و روح فرد یافته است که آن ریشه را خلق و اخلاق می‌نامند. دامنه اخلاق را در حد رفتارهای فردی تلقی می‌کنند، اما رفتارهای فردی وقتی که در سطح جامعه یا نهادهای اجتماعی تسری پیدا می‌کند و شیوع می‌یابد، به نوعی به اخلاق جمعی تبدیل می‌شود که ریشه‌اش در فرهنگ جامعه می‌دواند و خود نوعی وجه غالب می‌یابد که جامعه را با آن می‌توان شناخت. (قراملکی، ۱۳۸۷) امروزه در تجزیه و تحلیل رفتار سازمان‌ها، پرداختن به اخلاق و ارزش‌های اخلاقی یکی از الزامات است. نماد بیرونی سازمان‌ها را رفتارهای اخلاقی آن‌ها تشکیل می‌دهد که خود حاصل جمع ارزش‌های گوناگون اخلاقی است که در آن سازمان‌ها، ظهور و بروز یافته است.

در شرایط کنونی رعایت نشدن برخی معیارهای اخلاقی، نگرانی‌های زیادی را در بخش‌های دولتی و غیردولتی به وجود آورده است. سقوط معیارهای رفتاری در بخش دولتی، پژوهشگران را واداشته تا در جستجوی میناهای نظری در این رابطه بوده تا بتوانند مسیر مناسب اجرایی آن را فراهم سازند. لذا یکی از عمده‌ترین دغدغه‌های مدیران کارآمد در سطوح مختلف، چگونگی ایجاد بسترهای مناسب برای عوامل انسانی شاغل در تمام حرفه‌هاست تا آن‌ها با حس مسئولیت و تعهد کامل به مسائل در جامعه و حرفه خود به کار پردازند و اصول اخلاقی حاکم بر شغل و حرفه خود را رعایت کنند. اولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تاثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان می‌باشد تا در گام‌های بعدی بر روی این عوامل دقت لازم صورت پذیرد.

اخلاقیات در سازمان به عنوان سیستمی از ارزش‌ها و بایدها و نبایدها تعریف می‌شود که بر اساس آن نیک و بد‌های سازمان مشخص و عمل بد از خوب متمایز می‌شود. به طور کلی انسان‌ها در بعد فردی و شخصیتی دارای ویژگی‌های خاص اخلاقی هستند که پندار، گفتار و رفتار آن‌ها را شکل می‌دهد. ممکن است همین افراد وقتی در یک جایگاه و پست سازمانی

قرار می‌گیرند عواملی موجب شود که پندار، گفتار و رفتار متفاوتی از بعد فردی از آن‌ها سر بزند که این ویژگی‌های انسانی بر روی میزان کارآیی و اثر بخشی سازمان تأثیر بگذارد. رفتارهای متفاوت اخلاقی افراد به عنوان کارمندان سازمان در یک طیف خطی که یک سر آن سلامت اداری و سر دیگر طیف فساد اداری می‌باشد قابل تحلیل می‌باشد و میزان سلامت اداری در میزان موفقیت سازمان در انجام ماموریت‌ها، اجرای راهبردها و برنامه‌ها و در نهایت دستیابی به اهداف سازمانی نقش به‌سزایی را ایفا می‌کند. اولین گام در دستیابی به این اهداف درک صحیح از مفهوم اخلاق و شناسایی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان در سازمان می‌باشد که در این تحقیق سعی شده تا به طور جامع این عوامل احصاء و طبقه بندی گردند.

از همین رو مسأله اصلی تحقیق حاضر این است که چه عواملی بر رفتارهای اخلاقی انسان‌ها به عنوان یک کارمند سازمان، تأثیر می‌گذارد؟

سؤالات تحقیق:

سؤال اصلی تحقیق عبارت است از:

- چه عواملی موجب شکل‌گیری رفتار اخلاقی انسان‌ها به عنوان یک کارمند سازمانی می‌گردد؟

هم‌چنین سؤالات فرعی تحقیق عبارتند از:

- ۱- عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان در سطح محیط بیرونی (سطح کلان) سازمان چیست؟
- ۲- عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان در سطح محیط درونی (سطح میانی) سازمان چیست؟
- ۳- عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان سازمان در سطح فردی کارکنان (سطح فرد) چیست؟

اهمیت و ضرورت بحث‌های اخلاقی:

اخلاق از مهمترین مباحث دینی است و از یک نظر مهمترین هدف انبیای الهی را تشکیل می‌دهد، زیرا بدون اخلاق نه دین برای مردم مفهومی دارد، و نه دنیای آن‌ها سامان می‌یابد.

اصولا زمانی انسان شایسته نام انسان است که دارای اخلاق انسانی باشد و در غیر این صورت حیوان خطرناکی است که با استفاده از هوش سرشار انسانی همه چیز را ویران می کند، و به آتش می کشد، برای رسیدن به منافع نامشروع مادی جنگ به پا می کند، و برای فروش جنگ افزارهای ویرانگر تخم تفرقه و نفاق می پاشد، و بی گناهان را به خاک و خون می کشد. با این اشاره به سراغ قرآن می رویم و این حقیقت را از زبان قرآن می شنویم:

۱- ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا هَوَىٰٓ أَكْثَرِيهِمْ ۚ يُرِيدُونَ لِيُتْرَكُ لِهِمْ أَسَدًا يُكَفِّرُ بَعْدَكُمْ وَيَتَّخِذُوا مِنكُمْ قَنَاطِيرَ اثْقَالٍ ۚ وَلَئِن يَرَوْا كِسْفًا مِّنَ السَّمَاءِ سَاقِطًا لِّئِن يَرَوْهُ لَتَنفُرُوا ۚ وَاللَّهُ يَخْتَارُ ۚ لِيُؤْتِيَ مَن يَشَاءُ مِمَّا يَتَذَكَّرُونَ ۚ إِنَّهُمْ يُخَفِّفُونَ ۚ﴾ (سوره جمعه، آیه ۲)

او کسی است که در میان جمعیت درس نخوانده رسولی از خودشان برانگیخت که آیتش را بر آنها می خواند و آنها را تزکیه می کند و به آنان کتاب و حکمت می آموزد هرچند پیش از آن در گمراهی آشکاری بودند!

۲- ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا هَوَىٰٓ أَكْثَرِيهِمْ ۚ يُرِيدُونَ لِيُتْرَكُ لِهِمْ أَسَدًا يُكَفِّرُ بَعْدَكُمْ وَيَتَّخِذُوا مِنكُمْ قَنَاطِيرَ اثْقَالٍ ۚ وَلَئِن يَرَوْا كِسْفًا مِّنَ السَّمَاءِ سَاقِطًا لِّئِن يَرَوْهُ لَتَنفُرُوا ۚ وَاللَّهُ يَخْتَارُ ۚ لِيُؤْتِيَ مَن يَشَاءُ مِمَّا يَتَذَكَّرُونَ ۚ إِنَّهُمْ يُخَفِّفُونَ ۚ﴾ (سوره آل عمران، آیه ۱۶۴)

خداوند بر مؤمنان منت نهاد (و نعمت بزرگی بخشید) هنگامی که در میان آنها پیامبری از خودشان برانگیخت که آیات او را بر آنها بخواند، و آنان را پاک کند و کتاب و حکمت به آنها بیاموزد، هرچند پیش از آن، در گمراهی آشکاری بودند.

۳- ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَتَّبِعُوا هَوَىٰٓ أَكْثَرِيهِمْ ۚ يُرِيدُونَ لِيُتْرَكُ لِهِمْ أَسَدًا يُكَفِّرُ بَعْدَكُمْ وَيَتَّخِذُوا مِنكُمْ قَنَاطِيرَ اثْقَالٍ ۚ وَلَئِن يَرَوْا كِسْفًا مِّنَ السَّمَاءِ سَاقِطًا لِّئِن يَرَوْهُ لَتَنفُرُوا ۚ وَاللَّهُ يَخْتَارُ ۚ لِيُؤْتِيَ مَن يَشَاءُ مِمَّا يَتَذَكَّرُونَ ۚ إِنَّهُمْ يُخَفِّفُونَ ۚ﴾ (سوره بقره، آیه ۱۵۱)

همان گونه (که با تغییر قبله نعمت خود را بر شما ارزانی داشتیم) رسولی از خودتان در میانتان فرستادیم، تا آیات ما را بر شما بخواند، و شما را پاک کند و کتاب و حکمت بیاموزد، و آنچه را نمی دانستید، به شما یاد دهد.

۴- ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا خُذُوا حَتَّىٰ تَسْمَعُوا لِقَاءِ رَبِّكُمْ إِذْتَمِثَّ الْبَنَاتُ لِبَنَاتِهِمْ لِيَسْمَعُوا كَمَا سَمِعُوا مِنْ رَبِّهِمْ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا فِيهَا يَسْتَمِعُونَ﴾ (سوره بقره، آیه ۱۲۹)

پروردگارا! در میان آن‌ها پیامبری از خودشان برانگیز! تا آیات تو را بر آنان بخواند، و آن‌ها را کتاب و حکمت بیاموزد و پاکیزه کند، زیرا تو توانا و حکیمی (و بر این کار قادری)!

۵- ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا خُذُوا حَتَّىٰ تَسْمَعُوا لِقَاءِ رَبِّكُمْ إِذْتَمِثَّ الْبَنَاتُ لِبَنَاتِهِمْ لِيَسْمَعُوا كَمَا سَمِعُوا مِنْ رَبِّهِمْ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا فِيهَا يَسْتَمِعُونَ﴾ (سوره شمس، آیات ۹ و ۱۰)

هر کس نفس خود را پاک و تزکیه کرد، رستگار شد - و آن کس که نفس خویش را با معصیت و گناه آلوده ساخت، نومید و محروم گشت!

۶- ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا خُذُوا حَتَّىٰ تَسْمَعُوا لِقَاءِ رَبِّكُمْ إِذْتَمِثَّ الْبَنَاتُ لِبَنَاتِهِمْ لِيَسْمَعُوا كَمَا سَمِعُوا مِنْ رَبِّهِمْ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا فِيهَا يَسْتَمِعُونَ﴾ (سوره اعلیٰ، آیات ۱۴ و ۱۵)

به یقین کسی که پاکی جست (و خود را تزکیه کرد) رستگار شد - و (آن کس) نام پروردگارش را یاد کرد، سپس نماز خواند!

۷- ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا خُذُوا حَتَّىٰ تَسْمَعُوا لِقَاءِ رَبِّكُمْ إِذْتَمِثَّ الْبَنَاتُ لِبَنَاتِهِمْ لِيَسْمَعُوا كَمَا سَمِعُوا مِنْ رَبِّهِمْ ۚ إِنَّهُمْ كَانُوا فِيهَا يَسْتَمِعُونَ﴾ (سوره لقمان، آیه ۱۲)

ما به لقمان حکمت (ایمان و اخلاق) آموختیم (و به او گفتیم) شکر خدا را به جا آور! در مجموع این آیات در واقع یک حقیقت را دنبال می‌کنند، و آن این که یکی از اهداف اصلی بعثت پیامبر اسلام صلی الله علیه و آله تزکیه نفوس و تربیت انسان‌ها و پرورش اخلاق حسنه بوده است. این نکات در آیات فوق قابل ملاحظه است: این تأکیدهای پی در پی و بی نظیر دلیل روشنی است بر اهمیتی که قرآن مجید برای پرورش اخلاق و تزکیه نفوس قائل است، و گویی همه ارزش‌ها را در این ارزش بزرگ خلاصه می‌کند، و فلاح و رستگاری و نجات را در آن می‌شمرد.

همین معنی با مختصر تفاوتی در آیه ششم آمده و جالب این که «تزکیه اخلاق» در آن مقدم بر نماز و یاد خدا ذکر شده که اگر تزکیه نفس و پاکی دل و صفای روح در پرتو فضائل اخلاقی نباشد، نه ذکر خدا به جا می‌رسد و نه نماز روحانیتی به بار می‌آورد. و بالاخره در آخرین آیه، از معلم بزرگ اخلاق یعنی لقمان سخن می‌گوید و از علم اخلاق به «حکمت» تعبیر می‌کند و می‌گوید: «ما (موهبت بزرگ) حکمت را به لقمان دادیم؛ سپس به او دستور دادیم که شکر خدا را در برابر این نعمت بزرگ به جا آورد (وَلَقَدْ آتَيْنَا لُقْمَانَ الْحِكْمَةَ أَنْ اشْكُرْ لِلَّهِ)».

اهمیت اخلاق در روایات اسلامی

این مسأله در احادیثی که از شخص پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله و هم‌چنین از سایر پیشوایان معصوم علیهم السلام رسیده است با اهمیت فوق العاده‌ای تعقیب شده، که به عنوان نمونه چند حدیث پرمعنا را از نظر می‌گذرانیم:

۱- در حدیث معروفی از پیامبر اکرم صلی الله علیه و آله می‌خوانیم:

«انما بعثت لاتمم مکارم الاخلاق، من تنها برای تکمیل فضائل اخلاقی مبعوث شده‌ام».

و در تعبیر دیگری: «انما بعثت لاتمم حسن الاخلاق» آمده است.

و در تعبیر دیگری: «بعثت بمکارم الاخلاق ومحاسنها» آمده است.

تعبیر به «انما» که به اصطلاح برای حصر است نشان می‌دهد که تمام اهداف بعثت پیامبر صلی الله علیه و آله در همین امر یعنی تکامل اخلاقی انسان‌ها خلاصه می‌شود.

۲- در حدیث دیگری از امیرمؤمنان علی علیه السلام می‌خوانیم که فرمودند: اگر ما امید و

ایمانی به بهشت و ترس و وحشتی از دوزخ، و انتظار ثواب و عقابی نمی‌داشتیم، شایسته بود به سراغ فضائل اخلاقی برویم، چرا که آن‌ها راهنمای نجات و پیروزی و موفقیت هستند.

این حدیث به خوبی نشان می‌دهد که فضائل اخلاقی نه تنها سبب نجات در قیامت است بلکه

زندگی دنیا نیز بدون آن سامان نمی‌یابد!

۳- در حدیث دیگری از رسول خدا صلی الله علیه و آله آمده است که فرمودند: خداوند

سبجان فضائل اخلاقی را وسیله ارتباط میان خودش و بندگانش قرار داده، همین بس که

هر یک از شما دست به اخلاقی بزند که او را به خدا مربوط سازد.

به تعبیر دیگر، خداوند بزرگترین معلم اخلاق و مربی نفوس انسانی و منبع تمام فضائل است، و قرب و نزدیکی به خدا جز از طریق تخلق به اخلاق الهی امکان پذیر نیست!

بنابراین، هر فضیلت اخلاقی رابطه‌ای میان انسان و خدا ایجاد می‌کند و او را گام به گام به ذات مقدسش نزدیکتر می‌سازد.

زندگی پیشوایان دینی نیز سرتاسر بیانگر همین مسأله است که آن‌ها در همه جا به فضائل اخلاقی دعوت می‌کردند، و خود الگوی زنده و اسوه حسن‌ها در این راه بودند و همین بس که قرآن مجید به هنگام بیان مقام والای پیامبر اسلام صلی الله علیه و آله می‌فرماید: «وانک لعلی خلق عظیم، تو اخلاق عظیم و برجسته‌ای داری!»

تعریف اخلاق:

در این جا لازم است قبل از هر چیز به سراغ تعریف اخلاق برویم. « اخلاق » جمع (بر وزن قفل) و «خلق» (بر وزن افق) می‌باشد، به گفته «راغب» در کتاب «مفردات»، این دو واژه در اصل به یک ریشه باز می‌گردد، خلق به معنی هیئت و شکل و صورتی است که انسان با چشم می‌بیند و خلق به معنی قوا و سجایا و صفات درونی است که با چشم دل دیده می‌شود. امام علی(ع) در این ارتباط فرموده اند «حسن الخلق للنفس و حنین الخلق للبدن» خوی پسندیده از آن نفس و روان است و زیبایی آفرینش از آن بدن (ذاکری، ۱۳۸۴).

امام خمینی(ره) در معنای خُلق می‌نویسد: "بدان که خلق عبارت است از حالتی در نفس که انسان را دعوت به عمل می‌کند بدون رویه و فکر مثلاً کسی که دارای خلق سخاوت است آن خلق او را وادار به جود و انفاق می‌کند، بدون آن که مقدماتی تشکیل دهد و فکر کند، گویی که یکی از افعال طبیعی اوست مثل دیدن و شنیدن (ذاکری، ۱۳۸۴)

بنابراین می‌توان گفت: « اخلاق مجموعه صفات روحی و باطنی انسان است »، و به گفته بعضی از دانشمندان، گاه به بعضی از اعمال و رفتارهایی که از خلیات درونی انسان ناشی می‌شود، نیز اخلاق گفته می‌شود (اولی اخلاق صفاتی است و دومی اخلاق رفتاری).

ابوالحسن فقیهی و رضایی منش در مقاله اخلاق اداری، اخلاق را جمع خلق و به معنای خوی، طبع، مروت دانسته است، که به تنهایی نه معنای خوب دارد نه بد. او از قول الهی بیان می‌دارد «اخلاق مجموعه‌ای از فرایندهای عینی معنوی است که دخالت تام در رشد خود واقعی دارد.» و

هم‌چنین «فرایندی که طی آن، در کارکرد واحدهای صفاتی یا ارگانیسم معنوی تعادل ایجاد می‌شود. (فقیهی و رضایی منش، ۱۳۸۴)

گاه فعلی که از انسان سر می‌زند، شکل را از طریق آثارش نیز می‌توان تعریف کرد، و آن این که «اخلاق» مستمری ندارد؛ ولی هنگامی که کاری به‌طور مستمر از کسی سر می‌زند (مانند امساک در بذل و بخشش و کمک به دیگران) به این دلیل است که یک ریشه درونی و باطنی در اعماق جان و روح او دارد، آن ریشه را خلق و اخلاق می‌نامند.

از یک نظر اخلاق را به دو بخش تقسیم می‌کنند: ملکاتی که سرچشمه پدید آمدن کارهای نیکو است و اخلاق خوب و ملکات فضیله نامیده می‌شود، و آن‌ها که منشا اعمال بد است و به آن اخلاق بد و ملکات رذیله می‌گویند.

و نیز از همین جا می‌توان علم اخلاق را چنین تعریف کرد: "اخلاق علمی است که از ملکات و صفات خوب و بد و ریشه‌ها و آثار آن سخن می‌گوید"، و به تعبیر دیگر "سرچشمه‌های اکتساب این صفات نیک و راه مبارزه با صفات بد و آثار هر یک را در فرد و جامعه مورد بررسی قرار می‌دهد."

البته همانطور که گفته شد، گاه به آثار عملی و افعال ناشی از این صفات نیز واژه «اخلاق» اطلاق می‌شود. مثلاً، اگر کسی پیوسته آثار خشم و عصبانیت نشان می‌دهد به او می‌گویند: این اخلاق بدی است، و بالعکس هنگامی که بذل و بخشش می‌کند می‌گویند: این اخلاق خوبی است که فلان کس دارد، در واقع این دو، علت و معلول یکدیگرند که نام یکی بر دیگری اطلاق می‌شود (آیت اله مکارم شیرازی، وب سایت www.al-shia.com).

یکی دیگر از صاحب نظران چهار معنا برای اخلاق ارایه کرده است:

۱- اخلاق مجموعه‌ای از پند و اندرز است مانند نهج البلاغه و به ویژه سخنان قصار آن که در این حالت اخیر یک کتاب اخلاقی است.

۲- اخلاق همان سنت‌های جاری و متداول در جامعه است. در این حالت می‌توان به اخلاق مکاتب و جوامع مانند اخلاق ایرانی، اخلاق اسلامی، اخلاق مسیحی، اخلاق ژاپنی، اخلاق بودایی و... اشاره نمود.

۳- اخلاق به معنای علم اخلاق است که به تحقیق علمی در چند و چون عواطف یعنی فضائل و رذایل اخلاقی می‌پردازد. عواطف اخلاقی چگونه در انسان بروز می‌کنند و چگونه رشد می‌کنند؟ چگونه رنگ می‌بازند؟ علم اخلاق با انجام مطالعات روان‌شناسی،

جامعه‌شناسی، زیست‌شناسی، مردم‌شناسی، پزشکی و... سعی در یافتن پاسخ‌های ممکن دارد.

۴- اخلاق به معنای فلسفه اخلاق است که عبارت است از «شعبه‌ای از فلسفه که در ماهیت خوبی و حق به بحث و گفتگو و کاوش و پژوهش می‌پردازد» (فقیهی و رضایی منش، ۱۳۸۴).

در تقسیم‌بندی دیگری، اخلاق به سه دسته طبقه‌بندی شده است:

- ۱- اخلاق توصیفی: شامل تحقیق‌های تجربی - توصیفی، علمی و تاریخی انسان‌شناسان، جامعه‌شناسان در زمینه‌های اخلاق می‌شود.
 - ۲- اخلاق هنجاری: همان علم اخلاق است و بیان‌کننده اصول و احکام اخلاقی است مانند دزدی از امت که نباید دزدی کرد.
 - ۳- فلسفه اخلاق: وظیفه تبیین‌گری و پاسخ‌دادن به چرایی‌ها را برعهده دارد. مثلاً باید پاسخ دهد که چرا دزدی بد است و نباید دزدی کرد (مصباح یزدی، ۱۳۸۲).
- سایر تعاریف یافت شده برای اخلاق در این جا ارائه می‌شوند:
- اخلاق شاخه‌ای از فلسفه است که هدف آن مطالعه رفتار اخلاقی و غیر اخلاقی است تا بدین وسیله بتواند قضاوت‌های محکم انجام دهد (پراتلی، ۱۹۹۵)
 - اخلاق مجموعه‌ای از رفتارهاست که به مردم می‌گوید چگونه عمل کنند تا استانداردهایی را که مجموعه ارزش‌هایمان بر ایمان ایجاد کرده‌اند، برآورده شود (نوران، ۲۰۰۱).
 - قواعد یا استانداردهایی که بر رفتار حاکمند (تافلر، ۱۹۸۶).
 - یک نظام انتزاعی از باورهای مورد پذیرش که رفتارها را کنترل می‌کند. (راد، ۲۰۰۱).

معانی و کاربردهای اخلاق

استاد محمدتقی مصباح یزدی در کتاب فلسفه اخلاق چهار معنی و کاربرد را برای اخلاق ذکر کرده‌اند که عبارتست از:

- ۱- صفات راسخ انسان: رایج‌ترین و شایع‌ترین کاربرد اصطلاحی اخلاق در بین اندیشمندان و فیلسوفان اسلامی، عبارت است از صفات و هیئت‌های پایدار نفس که موجب صدور افعالی متناسب با آن‌ها به طور خودجوش و بدون نیاز به تفکر و تأمل از انسان می‌شوند.

شیخ ابوعلی مسکویه در تعریف اخلاق می‌گوید: اخلاق حالتی نفسانی است که بدون نیاز به تفکر و تأمل، آدمی را به سمت انجام کار حرکت می‌دهد. علامه مجلسی نیز در تعریف اخلاق می‌گوید: اخلاق ملکه‌ای نفسانی است که به آسانی از انسان صادر می‌شود. برخی از این ملکات فطری و ذاتی‌اند و پاره‌ای از آن‌ها نیز با تفکر و تلاش و تمرین و عادت دادن نفس به آنها، به دست می‌آیند.

۲- صفات نفسانی: گاهی منظور از اخلاق در اصطلاح اندیشمندان، هرگونه صفت نفسانی است که موجب پیدایش کارهای خوب یا بد می‌شود، چه آن صفت نفسانی به صورت پایدار و راسخ باشد و چه به صورت ناپایدار و غیرراسخ.

۳- فضایل اخلاقی: گاهی نیز واژه اخلاق صرفاً در مورد اخلاق نیک و فضایل اخلاقی به کار می‌رود. مثلاً وقتی گفته می‌شود «فلان کار اخلاقی است» یا «دروغ گویی کار غیر اخلاقی است» منظور از اخلاق، تنها اخلاق فضیلت است. البته در این که اصول اخلاق کدامند و آیا همه فضایل را می‌توان به یک یا چند فضیلت برگرداند یا نه، اختلافات فراوانی وجود دارد. به زعم فیلسوفان یونان و بسیاری از حکمای مسلمان چهار فضیلت حکمت، شجاعت، اعتدال و عدالت به عنوان فضایل مادر و بنیادین تلقی می‌شوند. در سنت مسیحی نیز گفته می‌شود که مسیحیان هفت فضیلت اصلی دارند، سه فضیلت الهی (ایمان، امید و محبت) و چهار فضیلت انسانی (مصلحت اندیشی، بردباری، اعتدال و عدالت).

۴- نهاد اخلاقی زندگی: اخلاق در این اصطلاح، در عرض مسایلی چون هنر، علم، حقوق و دین، قرار دارد و در عین حال متفاوت با آن‌ها به کار برده می‌شود. بنابراین اصطلاح، اخلاق نیز مانند زبان، دین و کشور پیش از افراد بوده و «فرد در آن داخل شده و کمابیش در آن سهیم می‌گردد» و پس از افراد نیز خواهد بود. به عبارت دیگر وجود آن به شخص وابسته نیست، بلکه «ابزاری در دست جامعه، به عنوان یک کل، است برای ارشاد و راهنمایی افراد گروه‌های کوچک تر» (آیت اله مصباح یزدی).

مفهوم اخلاق اداری

اخلاق اکنون به صورت منشور اخلاقی سازمان و قوانین رفتار حرفه‌ای مشاغل پایه درون سازمانی نهاده است. در یک دهه‌ی اخیر توجهی روز افزون به این موضوع شده که باید عدلت آن را در وقایع دهه‌های اخیر مانند جهانی شدن، توسعه عدم تمرکز، مدیریت گرای، افزایش روابط

کاری تجاری سازمان‌های دولتی با بخش خصوصی، رشد مطالعات اجتماعی و درخواست فزاینده برای پاسخ‌گویی و مسئولیت اجتماعی از سوی مراجع قانون و سیاسی دید. اخلاق اداری هم اکنون به نهضتی اصلاح‌گرایانه در مدیریت دولتی تبدیل شده است که به مطالعه و شناسایی قواعد و ضوابط رفتار انسان اداری و موضع‌هایی چون تدوین منشور اخلاق، قوانین و استانداردهای رفتار، آموزش اخلاقیات، مدیریت اخلاق، تصمیم‌گیری اخلاق، فرهنگ و جو اخلاق و زیرساخت اخلاق می‌پردازد.

سازمان همکاری‌های اقتصادی و توسعه (OECD) نیز با طراحی یک زیرساخت اخلاقی که در واقع یکی از الگوهای اثربخش مدیریت اخلاقیات محسوب می‌گردد سعی در کنترل فساد و ارتقای اخلاقیات و اصلاح رفتارهای نامطلوب در اغلب کشورهای عضو خود کرده است. در این الگو به میزان زیادی عوامل محیطی و سازمانی با یکدیگر ترکیب شده است که مهمترین این عوامل عبارتند از:

- تعهد رهبران، سیاست‌مداران و مدیران به رعایت امور اخلاقی؛
- راهبرد، سیاست‌ها و قوانین و مقررات دقیق و لازم اخلاقی؛
- جو و فضای جامعه و سازمان؛
- سیستم‌ها و مکانیزم‌های انگیزشی برای تشویق به انجام رفتار اخلاقی؛
- برنامه‌های آموزشی کارآمد و مؤثر؛
- سیستم‌های کنترلی و ارزیابی کارآمد و مؤثر درون و برون سازمانی؛
- دلایل و استدلال عقل‌پسند کافی برای پذیرش اخلاق؛
- موقعیت‌های شغلی؛
- نیازهای شخصی؛
- جامعه مدنی فعال؛

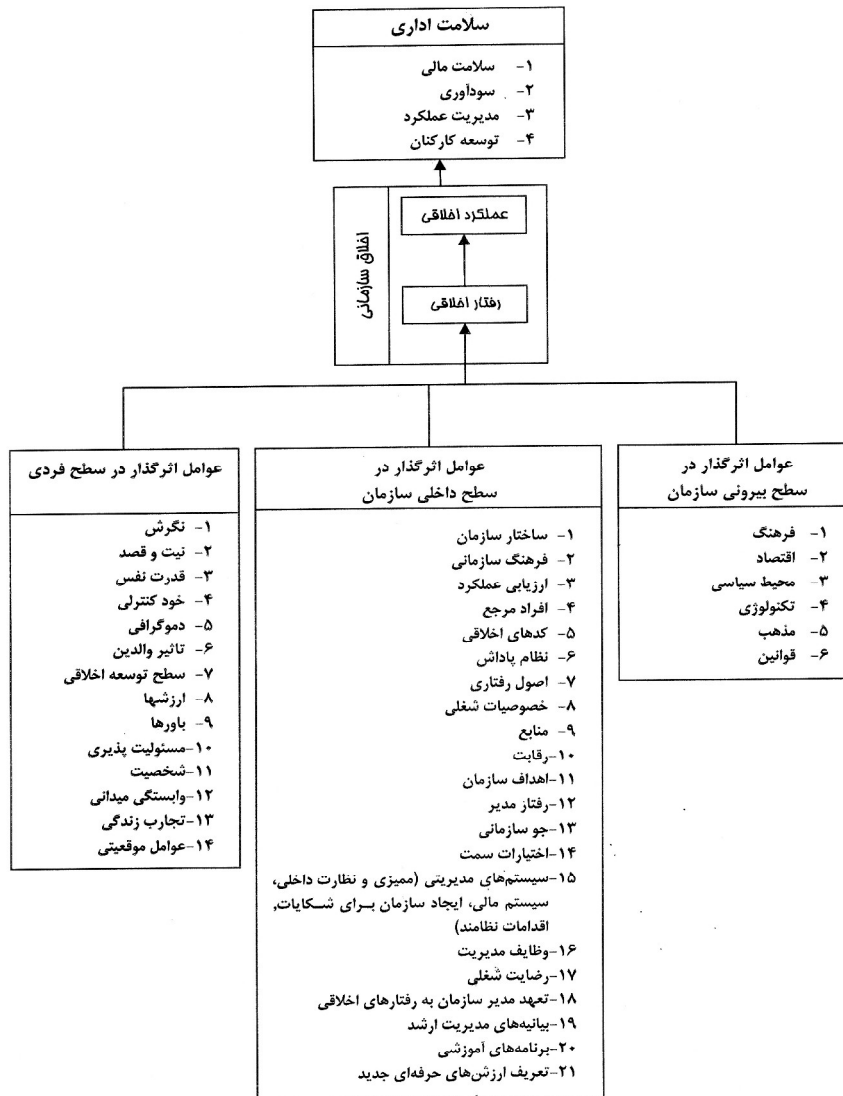
لذا در مجموع می‌توان گفت چنان‌چه یک زیرساخت اخلاق از کارکرد صحیح برخوردار گردد، محیطی را فراهم می‌آورد که استانداردها و شاخص‌های رفتار شخصی مطلوب، مورد تشویق و حمایت قرار گیرد (فقیهی و رضایی منش، ۱۳۸۴).

مدل مفهومی عوامل تاثیر گذار بر رفتار اخلاقی کارکنان

با بررسی ادبیات نظری موجود در زمینه عوامل تاثیر گذار بر رفتار اخلاقی افراد در سازمان، در می یابیم مدل های متعددی در این زمینه در دنیا وجود دارد که از جمله مهمترین آنها عبارتند از:

- مدل اخلاق در بازاریابی بارتلز (Bartels, 1967)؛
- مدل تعامل فرد موقعیت تروینو (Trevino, 1986)؛
- مدل رفتاری تصمیم گیری اخلاقی و غیر اخلاقی بومر، گراتو، گراوند و توتل (Bommer, Grato, Gravender & Tuttle, 1987)؛
- مدل رفتار اخلاقی استند، ورل و استید (Stead, Worrell & Stead, 1990)؛
- مدل تحریک رفتار اخلاقی در سازمان ها مک دونالد و نیجهوف (MC Donald & Nijhof, 1999)؛
- چارچوب اخلاق بینتر مورلند (Painter – Morland, 2001)؛

در مجموع با مطالعه مدل های متعدد رفتار اخلاقی، عوامل متعددی به عنوان عوامل اثر گذار بر رفتار اخلاقی در سازمان شناسایی شده اند. در اکثر مدل های اخلاقی، عوامل مشابهی به عنوان عوامل اثر گذار بر رفتار اخلاقی سازمان ها معرفی شده اند که می توان این عوامل را در سه دسته کلان، میانی و خرد دسته بندی نمود. در نموداری که جمع بندی مدل های موجود در زمینه رفتار اخلاقی در سازمان می باشد) عوامل و چگونگی تاثیر آنها بر عملکرد اخلاقی و رفتار اخلاقی کارکنان را نشان داده می شود که در نهایت می تواند منجر به سلامت اداری سازمان گردد.



شکل شماره (۱): مدل مفهومی عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان

همان‌طور که در مدل مفهومی قبل نشان داده شد، عوامل تأثیرگذار بر رفتار اخلاقی کارکنان را می‌توان در سه طبقه کلی جای داد:

الف) سطح کلان: مربوط به عواملی که در محیط خارجی سازمان وجود دارند. این فاکتورها معمولاً تحت کنترل سازمان‌ها نیستند و از سوی سیستم‌های فرادست به آن‌ها تحمیل می‌گردند.

ب) سطح میانی: اشاره به عوامل سطح سازمانی دارد. سازمان‌ها معمولاً قدرت مانور خوبی بر روی این عوامل دارند و اکثر آن‌ها از طریق سیاست‌ها و برنامه‌های سازمانی قابل کنترل هستند.

ج) سطح خرد: اشاره به عوامل سطح فردی دارد. این عوامل در درون کارکنان سازمان جای دارند و سازمان می‌تواند از طریق تغییر دادن عوامل سطح میانی، روی بعضی از عوامل این سطح نیز تاثیر بگذارد. در ادامه فاکتورهای موجود در هر سطح تشریح می‌گردد.

عوامل سطح کلان اثر گذار بر رفتار اخلاقی

فرهنگ: منظور از فرهنگ در سطح کلان، چیزی است که با قومیت افراد نسبت نزدیکی دارد.

فرهنگ‌های مختلف، باعث ایجاد استانداردهای اخلاقی ناهمگون و نامتشابه می‌شوند. اقتصاد: شرایط اقتصادی سازمان (مثل مسائل مالی) موجب رفتار غیر اخلاقی در سازمان می‌شود. معیارهای اقتصادی بلندمدت با تصمیمات اخلاقی همبستگی بیشتری دارند. شرایط اقتصادی بی ثبات و فشارهای رقابتی می‌تواند به رفتار غیر اخلاقی در سازمان دامن بزند. محیط سیاسی: شرایط سیاسی بی ثبات می‌تواند بر رفتار اخلاقی تاثیر بگذارد. تکنولوژی: تکنولوژی می‌تواند بر افزایش رفتار غیر اخلاقی در سازمان‌ها تاثیر بگذارد. مثل شنود مکالمات، ضبط پست الکترونیک و...

مذهب: تمایلات مذهبی یکی از تنظیم کننده‌های اخلاقی مهم مردمی هستند. قانون: گاهی اوقات قوانین مبهم هستند و افراد نمی‌توانند در چالش‌های اخلاقی که به صورت روزمره با آن‌ها درگیر هستند، از این قوانین استفاده کنند. خیلی وقت‌ها مردم فکر می‌کنند چون کارشان مشکل قانونی ندارد، پس اخلاقی است. اما قانونی بودن و اخلاقی بودن ضرورتاً با هم معنای یکسانی ندارند (Ingrid Naude, 2004).

عوامل سطح میانی اثر گذار بر رفتار اخلاقی

رقابت: اقدامات رقبا می‌تواند تعدیل کننده تصمیمات اخلاقی و رفتار اخلاقی باشد. نظام پاداش: پاداش‌های مالی و غیر مالی موجب ترویج رفتار غیر اخلاقی می‌شود. اصول رفتاری: خط مشی‌های اخلاقی سازمان به صورت قابل ملاحظه‌ای تصمیمات غیر اخلاقی را کاهش می‌دهد.

خصوصیات شغلی: مشاغلی که ارتباطاتی با خارج از سازمان دارند به صورت بالقوه، امکان بیشتری برای ایجاد معضلات اخلاقی نسبت به مشاغلی با ارتباطات داخل سازمانی دارند. هر چه شغل متمرکزتر باشد، احتمال بیشتری برای اتخاذ تصمیمات اخلاقی وجود دارد.

منابع: کمیابی منابع و فشار سهامداران ممکن است موجب تخطی از رفتار اخلاقی در درون سازمان گردد.

فرهنگ سازمانی: فرهنگ می‌تواند موجب ایجاد هنجارهای جمعی شود که راهنمای رفتار هستند.

عوامل متعددی از جمله اهداف شرکت، خط مشی بیان شده و فرهنگ سازمان یا شرکت در محیط کار قویا تصمیمات مدیران را در مورد اخلاقی یا غیر اخلاقی عمل کردن تحت تاثیر قرار می‌دهد. فرهنگ شرکت و ساختار رسمی سازمان تاثیر فوق العاده‌ای بر شرایط اخلاقی کارکنان دارد.

اهداف سازمان: وقتی هدف اصلی نرخ بازگشت سرمایه تعریف شود، اخلاقی عمل کردن تبدیل به یک هدف فرعی می‌شود.

رفتار مدیر: مدیریت ارشد خودش یک مدل نقش است و نباید پیام‌های مبهم ارسال کند و در حالی که از استانداردهای اخلاقی خاصی سخن می‌گوید، در عمل تابع استانداردهای دیگری باشد. مدیریت ارشد نباید رفتارهای غیر اخلاقی را ترویج کند. از طرفی رفتارهای اخلاقی شرکت و صنعت باید ارتقاء داده شده و تقویت شود.

جو سازمانی: جو یا فضای سازمان، یک درک مشترک و استوار از جنبه‌های مهم روان‌شناختی محیط کار است.

اختیار سمت: مدیران ارشد کمتر از کارکنان سمت‌های پایین تر متوجه مشکلات اخلاقی می‌شوند. هم‌چنین حوزه فعالیت مدیران میانی غالباً مراکز سود هستند، بنابراین فشار زیادی برای حل مشکلات تصمیم‌گیری در اقدامات سودآورتر وجود دارد. درجه ارشدیت یک پست سازمانی و میزان اختیارات فرد صاحب پست، بر ریسک رفتار غیر اخلاقی اثر می‌گذارد.

ارزیابی عملکرد: اهداف عملکردی باید شدنی و معتبر بوده و به خوبی انتقال داده شوند و بازگو کننده استانداردهای اخلاقی باشند. فشار و انتظارات بی دلیل منجر به رفتار غیر اخلاقی می‌شود.

افراد مرجع: آگاهی نسبت به عملکرد همکاران، تاثیر بسیار زیادی بر رفتارهای غیر اخلاقی افراد دارد. هم‌چنین سرپرست تاثیر شدیدی بر رفتار اخلاقی و اخلاقیات زبردستانش دارد. اگر سازمان‌ها دوست دارند بر رفتار اخلاقی اعضایشان تاثیر گذارند، باید بر افراد مرجع مناسب متمرکز شوند و آن رفتار خاص را تقویت کنند. فشار همکاران، یکی از متغیرهای مهم در پیش بینی رفتار انحرافی است. (Ingrid Naude, 2004)

عوامل سطح خرد اثر گذار بر رفتار اخلاقی

نگرش: یعنی افراد تا چه اندازه درگیر شدن در یک رفتار خاص را خوب یا بد می‌دانند. هر چه فرد رفتار را مطلوبتر ارزیابی کند، بیشتر نسبت به اجرای آن رفتار از خود تمایل نشان می‌دهد.

قصد: اگر تصمیم‌گیرندگان توانایی رفتار کردن به شیوه اخلاقی را داشته باشند، هیچ تضمینی وجود ندارد که آن‌گونه عمل کنند. مگر این که آن‌ها قصد اخلاقی عمل کردن داشته باشند.

قدرت نفس: افرادی که از درجه بالای قدرت نفس برخوردارند، نسبت به افرادی که قدرت نفس پایین تری دارند، بیشتر در مقابل انگیزه‌ها مقاومت کنند و بیشتر از عقیده خود پیروی کنند. افرادی که قدرت نفس بالاتری دارند، معمولاً در ارتباطات اخلاقی و ادراکی از خود سازگاری بیشتری نشان می‌دهند و معمولاً آن‌چه را که فکر می‌کنند درست است، انجام می‌دهند.

مرکز کنترل: افراد با کنترل بیرونی کمتر مسئولیت پیامدهای کارهای خود را می‌پذیرند و کمتر بر کنترل کننده‌های درونی رفتار خوب و بد تکیه دارند. افرادی که مرکز کنترل درونی دارند، بیشتر به برهان اخلاقی پایبندند.

وابستگی میدانی: افراد با وابستگی میدانی، بیشتر از مراجع اجتماعی خارجی به عنوان راهنمای رفتارشان استفاده می‌کنند. افرادی که استقلال میدانی دارند، برای رفتارشان به مراجع اجتماعی توجه چندانی ندارند و کارهایشان را با اختیارات بیشتر انجام می‌دهند.

دموگرافی: افراد مسن تر تمایل دارند نمره کمتری به برهان اخلاقی بدهند هر چه سطح تحصیلات افزایش می‌یابد، تمایل به دادن نمره بالاتر به برهان اخلاقی بیشتر می‌شود. تفاوت نقش جنسیتی، عقاید مذهبی، سن، تجارب کاری و ملیت عواملی هستند که تصمیمات اخلاقی افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

تأثیر والدین: توسعه اخلاقی و رفتار فرد تحت تأثیر بزرگسالان و خصوصاً والدین قرار می‌گیرد.

سطح توسعه اخلاقی: میزان توسعه اخلاقی فرد، تصمیم فرد در مورد کارهای درست و نادرست را تحت تأثیر قرار می‌دهد.

ارزش‌ها: ارزش‌های فردی تصمیم‌گیرنده بر تصمیم‌گیری وی تأثیر می‌گذارد. در زندگی حرفه‌ای، ارزش‌های فردی توسط نیروهای دیگری که در درون ساختارهای سازمان وجود دارند، تعدیل می‌شوند. این فشارها می‌تواند موجب تغییر نقش ارزش‌های فردی در تصمیم‌گیری شود.

باورها: باورها نیز تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر تصمیمات اخلاقی دارند.

نتیجه‌گیری:

اخلاقی بودن یا نبودن رفتارها و عملکرد می‌تواند موجب بروز پیامدهای مثبت یا منفی در سطح سازمان گردد. سلامت اداری می‌تواند به عنوان پیامد مثبت و فساد اداری به عنوان پیامد منفی انگاشته شود. بر اساس تعریف، فساد اداری به اقداماتی اطلاق می‌شود که ناشی از به‌کارگیری قدرت و توان سازمان‌های دولتی و یا وابسته به دولت برای کسب منافع مالی

فردی و یا گروهی است. نتایج فساد اداری به طور طبیعی مخالف مصالح و منافع آحاد مردم است. فساد اداری عموماً در اشکال رشوه، خویشاوندگماری، پارتی بازی و تعارض منافع روی می‌دهد. از طرفی در یکی از تحقیقات خارجی، جلوه‌های سلامت اداری این چنین برشمرده شده اند:

سلامت مالی، سودآوری سازمان، دستیابی به محصولات و بازارهای جدید، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، تقدیر از مشارکت کارکنان در کارها، توسعه کارکنان، یادگیری مستمر، ارتباط موثر با مشتریان سازمان، اهداف روشن، مدیریت عملکرد، و ترفیع کارکنان.

همان‌طور که ملاحظه می‌شود ارتباط تنگاتنگی میان عوامل اثرگذار بر رفتار و عملکرد اخلاقی و پیامدهای اخلاقی وجود دارد. به عنوان مثال اختیارات سمت به عنوان یکی از عوامل اثرگذار بر رفتار اخلاقی مطرح شده است. در سمت‌هایی که از اختیارات زیادی برخوردارند و قدرت تصمیم‌گیری در یک جا متمرکز شده است، در صورت عدم وجود نظارت کافی امکان سوء استفاده‌های مالی وجود دارد. هم‌چنین روشن نبودن اهداف و ابهام در هدف می‌تواند به فساد اداری منجر شود در حالی که داشتن اهداف روشن برای بلند مدت و کوتاه مدت می‌تواند سلامت اداری را تقویت نماید. نظام پاداش نیز در سطح عوامل اثرگذار می‌تواند به تقدیر مناسب از مشارکت‌های کارکنان کمک کرده و بدین سان زمینه بروز رفتار و افعال اخلاقی را فراهم ساخته و سلامت اداری سازمان را ارتقاء بخشد.

منابع:

- تدین، شبنم (۱۳۸۵)، تدوین الگوی اخلاق کار مبتنی بر ارزش‌های اسلامی، دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات.
- جی سینگر، مارکوس، نگرش کلی به فلسفه اخلاق مسائیل، دیدگاه‌ها و رشته، ترجمه حمید شهریاری، مجله معرفت، شماره ۱۵.
- دلشاد تهرانی، مصطفی (۱۳۷۹)، ارباب امانت - اخلاق اداری در نهج البلاغه، انتشارات دریا.
- ذاکری، علی اکبر (۱۳۸۴)، اخلاق مسئولان، موسسه چاپ و نشر عروج.
- فقیهی، ابوالحسن و رضائی منش، بهروز (۱۳۸۴)، اخلاق اداری و مطالعات مدیریت، شماره ۴۷، پاییز ۱۳۸۴.
- مصباح یزدی، محمد تقی (۱۳۸۲)، فلسفه اخلاق، شرکت چاپ و نشر بین الملل.
- معید فر، سعید (۱۳۸۰)، بررسی اخلاق کار و عوامل فردی و اجتماعی موثر بر آن.
- معید فر، سعید (۱۳۸۵)، اخلاق کار و عوامل موثر بر آن در کارکنان ادارات دولتی فصلنامه علمی-پژوهشی، رفاه اجتماعی، سال ششم، زمستان ۱۳۸۵.
- مکارم شیرازی، ناصر، اخلاق در قرآن کریم جلد ۱ و ۲، آدرس سایت: <http://www.al-shia.com/html/far/books/akhlaqh/akhlagh-quran1/index.htm>
- (2006), "Critical Elements of an Organizational Ethical Culture", *Ethics Resource Center, Working Values*.
- Amanda Hamilton- Attwell (1998), "Productivity and Work Ethic", *Work Study*, Vol. 47, No. 3, pp. 79-86.
- Anita M. Lin, Richard Fellows, Jess Ng (2004), "Surveyor's Perspectives on Ethics in Organizational Culture", *Engineering, Construction and Architectural Management*, Vol. 11, No. 6, pp. 438- 449.
- Goram Svensson , Greg Wood (2003), "The Dynamics of Business Ethics: a Function of Time and Culture- Cases and Models", *Management Decision*, Vol. 4, pp. 350-361.

- Goram Svensson , Greg Wood (2007), "Ethical Performance Evaluation (EPE) in Business Practices Framework and Case Illustrations" , *European Business Review*, Vol. 19, No. 5, pp. 420-430.
- Gregory C. Petty, Roger B. Hill (1995), "A New Look at Selected Employability Skills: A Factor Analysis of the Occupational Work Ethic", *Journal of Vocational Education Research* , Vol. 20, No. 4.
- Gregory C. Petty, Roger B. Hill (2005), "Work Ethic Characteristics: Perceived Work Ethics of Supervisors and Workers", *Journal of Industrial Teacher Education*, Vol. 42, No. 2.
- Ingrid Naude (2004), "Factors Impacting on Ethical Behavior in Organizations", *University of Pretoria*.
- Joseph L. Miller, "Survey of Literature Related to Work Ethics Pedagogy", *Florida State University*.
- Paul E. Brauchle, Md. Shafiqul Azam, "Factorial Invariance of the Occupational Work Ethic Inventory (OWEI)".

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.